En toute équité

Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon 2011

Depuis plus de 15 ans, notre bureau a aidé à résoudre des milliers de problèmes et à améliorer les pratiques et les décisions du gouvernement.

Résumés de cas Les histoires suivantes illustrent comment notre bureau aide les Yukonnais et le gouvernement du Yukon à résoudre des problèmes et à améliorer les services publics. Les noms ont été changés par souci de confidentialité.

De vraies solutions à de vrais problèmes

Cinq années passent vite...

Alors que s'achève mon mandat d'ombudsman et de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP), je crois qu'il est important de réfléchir à tout ce que j'ai appris et accompli au cours de ces cinq années.

Voici certaines des choses que j'ai apprises :

- les fonctionnaires tentent pour la plupart de faire du bon travail;
- il est important de donner l'exemple : écouter attentivement, répondre clairement aux questions et expliquer ses décisions;
- être ouvert d'esprit et avoir une attitude positive est essentiel à la résolution de problèmes;
- une bonne communication peut aider à résoudre ou à éviter bien des problèmes.

Parmi les choses que j'ai accomplies, voici celles dont je suis le plus fière :

- j'ai aidé le gouvernement à devenir plus transparent, plus responsable et plus équitable;
- j'ai sensibilisé les Yukonnais aux services du Bureau de l'ombudsman au moyen d'une refonte du rapport annuel, d'un nouveau site Web, d'une plus grande couverture médiatique, de visites dans les collectivités et de présentations publiques;
- j'ai favorisé de bonnes relations à l'échelle nationale et locale; et
- j'ai rendu plus efficace l'administration de notre bureau.

Notre travail est utile

Le Bureau de l'ombudsman et du CIPVP aide les gens à résoudre leurs problèmes avec le gouvernement, des problèmes qui persistent souvent jusqu'à ce que nous intervenions. Parfois, nous résolvons un problème pour un seul citoyen. La plupart du temps, les solutions apportées aident le gouvernement à améliorer ses services pour tous les autres citoyens.

Aujourd'hui encore, un appel de notre bureau suscite souvent de l'agacement, de la résistance et des difficultés de communication. Cette réaction est décevante. J'ai répété à maintes reprises que le travail de l'ombudsman est de trouver des solutions et non de trouver des coupables. L'ombudsman est chargé de promouvoir la transparence et la responsabilité auprès du gouvernement, de protéger les intérêts de tous les citoyens et d'assurer que leurs rapports avec le gouvernement sont empreints d'équité.

De plus, l'ombudsman permet au gouvernement d'économiser tous les jours. Depuis plus de 15 ans, notre bureau a permis de résoudre des milliers de problèmes et d'améliorer les pratiques et les décisions du gouvernement. Le budget annuel de notre bureau, qui comprend le travail du CIPVP, est de cinq cent soixante-six mille dollars. Ce montant, bien qu'important, est étonnamment peu élevé en comparaison du coût d'un seul long procès ou d'une enquête publique ou judiciaire.

Aller de l'avant

Bien que le travail accompli par l'ombudsman au nom des Yukonnais ait gagné en importance et en visibilité depuis la création du poste, il est toujours possible de faire mieux.

Disposition de temporisation de la *Loi sur l'ombudsman*

La *Loi sur l'ombudsman* contient toujours ce qu'on appelle une disposition de temporisation. Cette disposition stipule que la *Loi* expirera au bout de cinq ans à moins qu'elle ne soit prolongée par l'Assemblée législative. Le processus permettant de déterminer tous les cinq ans si la *Loi* est nécessaire ou non est couteux en temps et en ressources. Le temps est maintenant venu d'embrasser le caractère essentiel et bénéfique du rôle de l'ombudsman pour le gouvernement et le public. L'une des façons d'y arriver est d'abroger la disposition de temporisation de l'article 35 et de la remplacer par l'exigence de réviser la *Loi* régulièrement pour déterminer si des amendements sont nécessaires pour la moderniser.

Moderniser la *Loi*

À l'automne 2010, à la demande de la Commission des services aux députés, j'ai fait 13 recommandations en vue de moderniser la Loi. Ces recommandations visent à adapter la Loi aux améliorations dans la démarche de l'ombudsman et d'assurer que les relations entre les citoyens et le gouvernement soient empreintes d'équité. Je conseille fortement au gouvernement d'adopter ces amendements. Ma présentation est disponible sur notre site Web au **www.ombudsman.yk.ca**.

Ombudsman à temps partiel

Actuellement, les postes d'ombudsman et de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée constituent un seul poste à temps partiel. Bien que cela ait pu être suffisant à la création de ces postes en 1996, ce n'est malheureusement plus le cas. Chaque poste comporte des tâches et des responsabilités différentes sous l'égide de deux lois distinctes également complexes. De plus, le gouvernement du Yukon examine actuellement la possibilité d'apporter des modifications aux lois existantes et d'adopter de nouvelles lois qui élargiront les responsabilités des bureaux de l'ombudsman et du CIPVP.

J'ai fortement conseillé à la Commission des services aux députés de créer un poste à temps plein pour chacun de ces bureaux, ou au moins de débattre de cette possibilité. La Commission a refusé. Ne permettre qu'un poste à temps partiel pour assumer les responsabilités d'ombudsman et de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, c'est limiter la portée du rôle de surveillance attaché à ces postes.

Merci

Résoudre des conflits demande beaucoup de travail et requiert une approche équilibrée basée sur la coopération. Je remercie toutes les personnes et les ministères qui reconnaissent nos objectifs communs et nous ont aidés à trouver des solutions.

Au début de mon mandat, j'ai dit au Yukonnais que l'un de mes objectifs était de répondre à chaque demande en faisant preuve de professionnalisme et de compétence. Je crois que nous avons atteint cet objectif au cours de mon mandat. Nous avons écouté les gens, nous avons été équitables, nous avons su jeter des ponts et, finalement, nous avons aidé à améliorer les services du gouvernement.

Ce fut un honneur et un privilège de servir le Yukon en tant qu'ombudsman et commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

16e Rapport annuel

C'est encore une fois un plaisir de présenter aux gens du Yukon mon 5e rapport annuel en tant qu'ombudsman du Yukon. Le rapport a été soumis à l'honorable David Laxton, président de l'Assemblée législative qui le présentera à l'Assemblée tel que la *Loi sur l'ombudsman* le requiert.

Tracy-Anne McPhee

Ombudsman
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Un traitement différent, mais équitable

Enquête réalisée en 2011 :
Commission de la fonction publique

Jeff comptait recevoir la même augmentation de salaire rétroactive que ses collègues. On lui a appris qu'il n'était pas admissible.

Jeff a décroché un nouveau poste créé par la Commission de la fonction publique (CFP). Il a été joint à une équipe de trois personnes occupant des postes similaires. Avant l'embauche de Jeff, ses collègues ont demandé que leur poste soit reclassifié à un niveau supérieur. Jeff a fait la même demande. Selon lui, on lui a fait croire que si le poste était reclassifié, il recevrait comme ses collègues un salaire rétroactif.

Une fois la reclassification approuvée, les collègues de Jeff ont reçu un salaire rétroactif. Jeff, cependant, a été informé qu'il n'y était pas admissible. La *Loi sur la fonction publique* établit les circonstances selon lesquelles un employé a droit à un salaire rétroactif. Jeff ne satisfaisait pas ces critères en raison du moment de son embauche et de son taux de rémunération. Il comptait sur ces montants additionnels et selon lui, la situation était injuste parce qu'on ne l'avait pas averti dès le début qu'il n'était pas admissible.

Nos recherches ont révélé que Jeff était le seul à ne pas être admissible au salaire rétroactif, car sa situation était différente de celle de ses collègues. Nous avons étudié les dispositions pertinentes de la *Loi sur la fonction publique* et nous avons été convaincus que bien qu'il ait été traité différemment, la loi est équitable. Nous comprenions la déception de Jeff, cependant, qu'on ne lui ait pas donné l'information exacte dès le début ne changeait rien au fait qu'il n'était pas admissible à un salaire rétroactif. ■

Contactez-nous

Appelez-nous sans frais au
1-800-661-0408 poste 8468
Téléphone 867-667-8468
Télécopieur 867-667-8469
Courriel info@ombudsman.yk.ca
En ligne www.ombudsman.yk.ca
Adresse 201-211 rue Hawkins,
Whitehorse (Yukon) Y1A 1X3

Après une inondation, Joe avait besoin d'un système de protection contre les UV et de filtres pour rétablir la qualité de l'eau de son puits

Faire les choses le mieux possible n'est pas toujours payant

Plainte résolue en 2011 :
Société d'habitation du Yukon

Au printemps, une rivière est sortie de son lit et a inondé le puits de Joe. L'inondation a endommagé la pompe de Joe et contaminé son eau.

Pour rétablir la qualité de l'eau, il a remplacé la pompe et installé un système de protection contre les UV et des filtres. Il a fait une demande à la Société d'habitation du Yukon (SHY) pour recevoir une compensation dans le cadre du programme d'aide financière en cas de catastrophe. Il a obtenu une compensation pour la nouvelle pompe, mais non pour le système de protection contre les UV et les filtres.

Mécontent, Joe a contacté le SHY. Le personnel du programme a révisé le cas, puis confirmé sa décision : le programme ne rembourserait que la pompe parce que le puits ne disposait pas de système de protection contre les UV et de filtres avant l'inondation. Ces changements étaient classifiés en tant qu'améliorations et n'étaient donc pas admissibles pour une compensation.

Selon Joe, cette décision était injuste. Avant l'inondation, l'eau de son puits était potable et c'est pour rétablir la qualité de l'eau que le système de protection contre les UV et les filtres ont été installés. Également, Joe croyait que certains de ses voisins avaient reçu des compensations pour la construction de nouvelles structures.

Notre contact à la SHY a confirmé que dans certains cas, le programme octroyait des compensations pour des « améliorations ». Par exemple, une compensation avait été octroyée pour la construction d'une fausse écoutique qui n'existait pas avant l'inondation. La SHY a affirmé que la nature et les raisons de l'amélioration étaient considérées. Reconnaissant que le programme était appliqué avec une certaine souplesse, l'un des cadres a accepté de réviser le cas de Joe.

Joe a donné à la SHY toutes les informations dont il disposait sur la qualité de l'eau de son puits avant l'inondation, la nature et le coût des améliorations apportées pour rétablir la qualité de l'eau et les résultats des tests subséquents de qualité d'eau.

Nos enquêtes ont révélé un autre enjeu. Les citoyens peuvent porter en appel les décisions de la SHY dans un délai de dix jours après qu'elles aient été rendues. Lorsque la SHY a fait part à Joe de sa décision, il n'a pas été informé de la possibilité d'un appel ni des démarches nécessaires. Nous avons exposé ce problème à la SHY qui a accepté de réviser le cas de Joe. De plus, dans le cas où la compensation ne serait pas octroyée, la décision serait considérée comme première décision pouvant être portée en appel.

Joe est en attente d'une décision de la SHY. ■

Une épreuve de patience

Enquête réalisée en 2011 :
Voirie et Travaux publics
Comité de contestation de l'attribution des contrats

Debra a porté plainte concernant le processus d'attribution des contrats gouvernementaux. Six mois plus tard, elle attendait toujours le rapport final sur son cas.

Le Comité de contestation de l'attribution des contrats (CCAC) permet aux soumissionnaires et aux contracteurs de se plaindre du processus de soumission et de l'attribution des contrats. Le CCAC ne peut suspendre l'attribution d'un contrat ou annuler, révoquer ou modifier un contrat. Le CCAC peut cependant émettre des recommandations pertinentes permettant d'améliorer le processus de soumission. Le CCAC peut également recommander que l'autorité contractante dédommage un plaignant pour les frais entraînés par la préparation d'une soumission ou d'une procession ou les frais liés à la participation au processus d'audience. A la suite de l'audience d'une plainte, le CCAC doit considérer les faits et la valeur d'un cas et rédiger un rapport.

Dans le cas de Debra, un jury a été mis sur pied pour entendre sa plainte. Pendant l'audience, elle a fourni des détails concernant ce qui s'était passé et a expliqué pourquoi elle croyait que le processus était injuste. Le ministère du Développement économique, en tant qu'autorité contractante, était présent à l'audience pour fournir des informations sur le processus de soumission et répondre à la plainte.

Après l'audience, le CCAC a écrit à Debra pour lui annoncer que le processus d'audience était terminé, mais que l'enquête allait se poursuivre. Au cours des six mois suivants, Debra a fait plusieurs demandes écrites et verbales pour recevoir le rapport final. Lasse d'attendre, elle est venue à notre bureau. Nous avons contacté le CCAC pour expliquer que le processus d'audience devenait inutile et dénué de sens si aucun rapport n'était rendu.

Le CCAC nous a assuré qu'un rapport serait produit bientôt. Pourtant, plusieurs mois se sont écoulés et ce rapport se faisait toujours attendre. Nous avons décidé de mener une enquête qui nous a permis d'apprendre pourquoi le CCAC ne parvenait pas à rendre une décision et à rédiger de rapport.

Notre enquête a permis d'apprendre que :

- le jury du CCAC croyait avoir besoin de plus d'informations à propos de l'autorité contractante pour arriver à une décision et achever son rapport.
- l'autorité contractante a affirmé avoir fourni toute l'information pertinente pour la plainte et a affirmé que le mandat du CCAC ne lui permettait pas de poser certaines questions.
- le jury du CCAC a demandé au ministère de la Voirie et des Travaux publics (VTP) de financer une consultation juridique indépendante, mais cela a été refusé.
- le tribunal du CCAC ne se croyait pas en mesure de rendre une décision et n'a donc pas rédigé de rapport.

Avant notre enquête, le gouvernement s'est engagé à réviser le processus d'examen et de révision des règlements, des politiques et des procédures régissant l'attribution des contrats gouvernementaux. Nous avons fortement conseillé à VTP de prendre en compte les enjeux soulevés par ce cas dans ses démarches. ■

Vue d'ensemble

Tous les services du Bureau de l'ombudsman sont gratuits et confidentiels. Nous enquêtons sur toute sorte d'enjeux. Parmi les enjeux sur lesquels nous avons enquêté :

- l'octroi de permis de garderie
- les conflits liés à l'emploi et au processus d'embauche
- la mise en vigueur d'ordonnances de la cour
- les prestations de l'assistance sociale
- la couverture de frais médicaux
- les logements sociaux et les logements pour personnes âgées
- les blessures en milieu de travail
- les questions de pension alimentaire, de garde des enfants et de droit de visite
- le soutien financier aux études
- les remboursements de trop-perçu
- les différents contractuels
- les suspensions de permis de conduire
- l'assurance médicale

Notre équipe, de gauche à droite : Tracy McPhee, Susan Donnelly, Colton Gillis, Catherine Buckler Lyon

« Rien de ce que j'ai accompli au service des Yukonnais au cours des cinq dernières années n'aurait été possible sans la dévotion et le soutien des trois femmes exceptionnelles qui composent le personnel de ce bureau. Même dans des conditions difficiles, elles accomplissent quotidiennement un travail remarquable. Je suis fière de nos efforts communs pour trouver des solutions équitables pour les Yukonnais. Je les remercie pour leur amitié et leur soutien. »

Tracy McPhee, CIPVP

Statistiques

Il est toujours hasardeux de décrire en chiffres un travail complexe. Pour l'ombudsman, chaque cas est différent. Certains dossiers peuvent être résolus en quelques jours alors que d'autres peuvent s'étendre sur quelques années. Bien que l'ombudsman n'ait pas de pouvoirs légaux, nous aidons les citoyens à se diriger vers les personnes ou les autorités qui sont en mesure de recevoir leurs plaintes.

Cas	
Plaintes/Enquêtes	45
Résolution des plaintes	87
Plaintes hors compétence	44
Total des nouveaux dossiers pour 2011	176
Dossiers reportés en 2010	38
Total des dossiers pour 2011	214
Dossiers complétés en 2011	174
Dossiers reportés à 2012	40

Sommaire budgétaire

Le sommaire budgétaire suivant couvre le fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour la période allant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Catégorie	Dépenses
Personnel	401,000 $
Bureau et opérations	153,000 $
Fourniture et services	2,000 $
Éléments activables	5,000 $
TOTAL	566,000 $

Sensibilisation

Pour les citoyens de l'ombudsman est de sensibiliser les citoyens à son travail. En 2011, cet objectif a été atteint au moyen de plusieurs rencontres et présentations. Parmi les groupes rencontrés : des élèves des écoles et du Collège, des députés, des personnes âgées, des membres de clubs, des commissaires à l'information de partout à travers le monde, des gouvernements, des fonctionnaires, des membres du personnel du Collège et des membres du public.